

Zarząd Transportu Miejskiego
numer 7 (42) - lipiec 2011

NIE TACY STRASZNI...

ZAWÓD PODWYŻSZONEGO RYZYKA

KTO STOI ZA NOWYM LOGO ZTM?

DRODZY CZYTELNICY

WYDARZENIA

TEMAT NUMERU

PARK SZTUKI

WYDAWCA

Zarząd Transportu Miejskiego
m.st Warszawy
Redaguje zespół prasowy
Redaktor prowadzący:
Andrzej Skwarek

ul. Żelazna 61
00-848 Warszawa
Infolinia 24h: (22) 194 84
info@ztm.waw.pl





To jeden z najbardziej niewdzięcznych, niebezpiecznych i naznaczonych stereotypami zawodów. Kontrolerzy – bo o nich mowa - spotykają się z lekceważeniem, słyszą nieprzyjemne słowa i wulgarne epitety, mogą zostać opluci, pobici, a nawet zaatakowani przez nożowników...

W lipcowym wydaniu iZTM pokazujemy, jak wygląda codzienna praca kontrolerów biletów w Warszawie. Przedstawiamy zawodowe anegdoty, nietypowe sytuacje i zdarzenia – niebezpieczne, nieprzyjemne i przeciwnie – pokazujące, że kontroler i pasażer mogą się dogadać... choć nie tak, jak chcieliby niektórzy gapowicze.

Sprawdzamy, z jakiego powodu wybrali ten zawód i dlaczego po kontrolerach można spodziewać się więcej, niż wydaje się niektórym pasażerom. Bo to nie jest zawód dla każdego i nie każdy może go wykonywać.

Przypominamy, jakie prawa i obowiązki mają pasażerowie stołecznej komunikacji miejskiej i przestrzegamy, dlaczego nie warto uciekać przed kontrolerem.

Zdradzamy także, kto stoi za nowym logotypem ZTM. Grafik Marcin Bronicki wyjaśnia, jak powstawał nowy firmowy znak, w czym jest lepszy od starego, znanego wszystkim warszawiakom, żółto-czerwonego równoległoboku i dlaczego go wprowadzamy.

Andrzej Skwarek
a.skwarek@ztm.waw.pl

WAKACYJNA KOMUNIKACJA

W letnie miesiące mniej pasażerów korzysta z transportu zbiorowego. Wielu warszawiaków wyjeżdża wypocząć na kilka tygodni, a studenci mają nawet trzy miesiące wakacji. Jak co roku, Zarząd Transportu Miejskiego wprowadził zmiany w funkcjonowaniu komunikacji miejskiej.

AUTOBUSY

Od 1 lipca zawieszono kursowanie autobusów linii: **201, 202, 304, 315, 319, 338, 382, 384, 415, E-2.** Zostały odwołane również tzw. kursy szkolne, z których korzystali uczniowie oraz kursy linii: 114, 162, 211, 702, oznaczone w rozkładach jazdy literką „f".

Według specjalnych, wakacyjnych rozkładów jazdy kursują linie: **105, 109, 120, 132, 139, 171, 174, 186, 188, 191, 193, 209, 411, 504, E-4, E-8, 700, 701, 704, 705, 708 , 709, 710, 712, 713, 714, 715, 717, 718, 719, 723, 724, 727, 729, 731, 735, 736, 738, 739, 800, 805, L-4, L-9, L10.**

Linia **800** kursuje codziennie, **735** częściej w dni wolne, a **715** zmieniła trasę, pokrywając dotychczasowy przebieg zawieszonych linii **809** i **815**. W wakacje na trasy nie wyjadą także autobusy **801, 812 i 734.** W wybranych kursach, tę ostatnią linię zastąpi linia **705**.

METRO

Od 1 lipca pociągi podziemnej kolejki w godzinach szczytu kursują co 3,5 minuty.

SZYBKA KOLEJ MIEJSKA

Funkcjonuje bez zmian.

TRAMWAJE

Od 29 czerwca zostało zawieszone kursowanie linii tramwajowej **16**, a od 4 lipca – linii **14**. W wakacje nie będzie również wariantowych kursów linii 9 z Okęcia, z końcowym przystankiem przy rondzie Wiatraczna, a linia 26 w czasie porannego mikroszczytu podjeżdża na przystanki nieco rzadziej (nie ma dodatkowych kursów, rozpoczynających się od ul. Górczewskiej).Od 4 lipca - po ponad dwóch latach przerwy - tramwaje linii **17** znów kursują ul. Marymoncką. Dojeżdżają do przystanku ZAJEZDNIA ŻOLIBORZ. Linia **5** jeździ na skróconej trasie, z Koła do Metra Młociny. Zmiany są związane z kolejnym etapem prac przy budowie mostu Północnego.

Z powodu budowy torów objazdowych w ulicy Jagiellońskiej, na odcinku ul. Ratuszowa – al. Solidarności, nie działa pętla tramwajowa RATUSZOWA – ZOO.

LINIA 575 NA PREZYDENCJĘ

Od 1 lipca kursuje nowa linia autobusowa – **575**, łącząca lotnisko Chopina z metrem. Jej uruchomienie jest związane z polską prezydencją w Radzie Unii Europejskiej (1 lipca – 31 grudnia 2011) i przewidywanym przylotem do Warszawy wielu gości zagranicznych. Autobusy jeżdżą na trasie: **LOTNISKO CHOPINA** – Narkiewicza – Wirażowa – Poleczki – Puławska – **METRO WILANOWSKA**. Podjeżdżają na przystanki co 15 minut w godzinach szczytu i co 20 minut poza szczytem oraz w dni wolne od pracy.



CZASOWE ZAMKNIĘCIA STACJI METRA

Na stacjach I linii metra w czasie wakacji będą modernizowane perony i schody. Zostaną oznakowane „guzkami" i pasami w jaskrawym kolorze, które ułatwią poruszanie się po stacjach osobom niewidomym i słabowidzącym. W czasie prac poszczególne stacje będą wyłączane z ruchu.

Jako pierwsze zostały zmodernizowane stacje Świętokrzyska oraz Kabaty, Natolin i Imielin. W weekend 9-11 lipca, zamknięte będą stacje Stokłosy i Służew. Szczegółowy harmonogram prac można znaleźć na stronie ZTM. Informacje o funkcjonowaniu komunikacji miejskiej w czasie wyłączeń kolejnych stacji będą publikowane na bieżąco.

„TETKA" ZNÓW NA SZYNACH



Tradycyjnie, jedną z atrakcji Warszawskich Linii Turystycznych są przejażdżki w stylu retro, tramwajową linią T. W podróż zabytkowymi wagonikami można wybrać się **od 2 lipca do 4 września, w każdą sobotę i niedzielę** oraz dodatkowo w poniedziałek, 15 sierpnia. Podczas wybranych kursów o Warszawie i jej komunikacji opowiedzą przewodnicy.

Tramwaje T będą kursowały, co 45 minut, na trasie:

PL. NARUTOWICZA - Filtrowa - Krzywickiego - Nowowiejska - Marszałkowska - pl. Bankowy - Andersa - Międzyparkowa - Słomińskiego - most Gdański - Starzyńskiego - Jagiellońska - Ratuszowa - Targowa - al. Solidarności - most Śląsko-Dąbrowski - al. Solidarności - Okopowa - Towarowa - pl. Zawiszy - Grójecka - **PL. NARUTOWICZA**

Godziny odjazdów z pl. Narutowicza: 10.56, 11.41, 12.26, 13.11, 13.56, 14.41, 15.26, 16.11, 16.56, 17.41.

Podczas kursów (odjazdy z pl. Narutowicza) o godz. 10.56, 12.26, 13.56, 15.26, 16.58 członkowie Klubu Miłośników Komunikacji Miejskiej opowiedzą o historii miasta i stołecznej komunikacji zbiorowej.

W WAGONACH KURSUJĄCYCH NA LINII T OBOWIĄZUJE STANDARDOWA TARYFA BILETOWA ZTM. BILETY JEDNORAZOWE BĘDĄ KASOWANE W KASOWNIKACH TRADYCYJNYCH (TZW. DZIURKACZACH), OBSŁUGIWANYCH PRZEZ KONDUKTORÓW – CZŁONKÓW KLUBU MIŁOŚNIKÓW KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ, DZIAŁAJĄCYCH NA RZECZ TRAMWAJÓW WARSZAWSKICH. NA BILETACH CZASOWYCH KONDUKTORZY BĘDĄ UMIESZCZAĆ PIECZĄTKĘ WRAZ Z ADNOTACJĄ O DACIE I GODZINIE ROZPOCZĘCIA PRZEJAZDU. PRZEJAZD NA PODSTAWIE WAŻNEGO BILETU OKRESOWEGO (KRÓTKO- LUB DŁUGOOKRESOWEGO) BĘDZIE MOŻLIWY PO WCZEŚNIEJSZYM JEGO SKASOWANIU (AKTYWOWANIU KARTY) W INNYM POJEŹDZIE KOMUNIKACJI MIEJSKIEJ LUB W BRAMCE METRA.

UNIA DOFINANSUJE PARKINGI

Projekt budowy ośmiu parkingów „Parkuj i Jedź" w Warszawie otrzyma unijne dofinansowanie w wysokości ponad 43,6 mln zł. 22 czerwca br. umowę w tej sprawie podpisały władze województwa i miasta.

Dzięki umowie, w stolicy przybędzie 2600 miejsc parkingowych, w tym 48 dla osób niepełnosprawnych i 500 dla rowerzystów. Dofinansowanie obejmuje projekt budowy ośmiu obiektów P+R. Z czterech kierowcy mogą już korzystać – Metro Marymont, Metro Wilanowska, Anin SKM i Metro Ursynów. Kolejny, na al. Krakowskiej jest gotowy i powinien zostać oddany do użytku w ciągu najbliższych tygodni. Budowa dwóch parkingów już się rozpoczęła – Wawer SKM i Ursus-Niedźwiadek. Parking Rembertów SKM jest obecnie projektowany. Całkowita wartość inwestycji to 91,1 mln zł.



PRYWATNI ZAPŁACĄ ZA KORZYSTANIE Z PRZYSTANKÓW

Firmy przewozowe, które dowożą do Warszawy pasażerów z okolicznych miejscowości, będą musiały płacić za korzystanie z przystanków ZTM. Taki obowiązek nakłada na nich uchwała Rady Warszawy o zasadach korzystania z przystanków komunikacji miejskiej.

Wymóg podjęcia takiej uchwały „nałożyła" na miasto ustawa o Publicznym Transporcie Drogowym. W myśl ustawy, gmina jest zobowiązana do ustalenia zasad korzystania z przystanków, zatwierdzenia listy przystanków udostępnianych przewoźnikom oraz ustalenia stawek opłat za korzystanie z nich.

Przewoźnicy prywatni, którzy nie działają na zlecenie ZTM, korzystają obecnie z bardzo wielu przystanków. Nie płacą jednak za ich utrzymanie, które jest bardzo kosztowne. **Miesięczny koszt utrzymania w czystości jednego przystanku na terenie Warszawy (odśnieżanie, usuwanie gołoledzi, opróżnianie koszy na śmieci) to 400 zł. Do tego należy doliczyć 150 zł miesięcznie na konserwację i naprawę infrastruktury.** W przeliczeniu na każde pojedyncze zatrzymanie autobusu (miejskiego i prywatnego) jest to średnio ok. 17 gr. Uzasadnione jest więc, by również przewoźnicy prywatni, korzystający z przystanków, ponosili część kosztów. Dlatego zgodnie z uchwałą rady miasta, **za każde zatrzymanie na przystanku miejskim przewoźnik prywatny będzie musiał zapłacić 5 gr. Za każde zatrzymanie na dworcu, czyli dużej pętli, opłata będzie wynosiła 1 zł.**



Ważne jest również to, że czas zatrzymania autobusu prywatnego przewoźnika nie będzie mógł przekroczyć minuty (czas zatrzymania autobusów komunikacji miejskiej to 30 sekund). Dzięki temu autobusy prywatne nie będą już mogły blokować przystanków komunikacji miejskiej.

Zatrzymanie będzie możliwe tylko na przystanku, na który przewoźnik podpisze z ZTM umowę. Na liście udostępnionych przystanków nie ma tych znajdujących się w ścisłym centrum Warszawy, czyli w obszarze ograniczonym ulicami: Towarowa – Okopowa – Słomińskiego – Wybrzeże Gdyńskie – Wybrzeże Kościuszkowskie – Wioślarska – Solec – al. Armii Ludowej – Wawelska – Raszyńska. Prywatni przewoźnicy będą mogli wysadzać pasażerów na obrzeżach centrum, aby tam przesiedli się do środków komunikacji szynowej – pociągów, metra czy tramwajów, którymi dojadą do centrum.

Więcej o zasadach korzystania przez prywatnych przewoźników z przystanków komunikacji miejskiej na stronie internetowej ZTM.

NOWY POP NA GDAŃSKIM



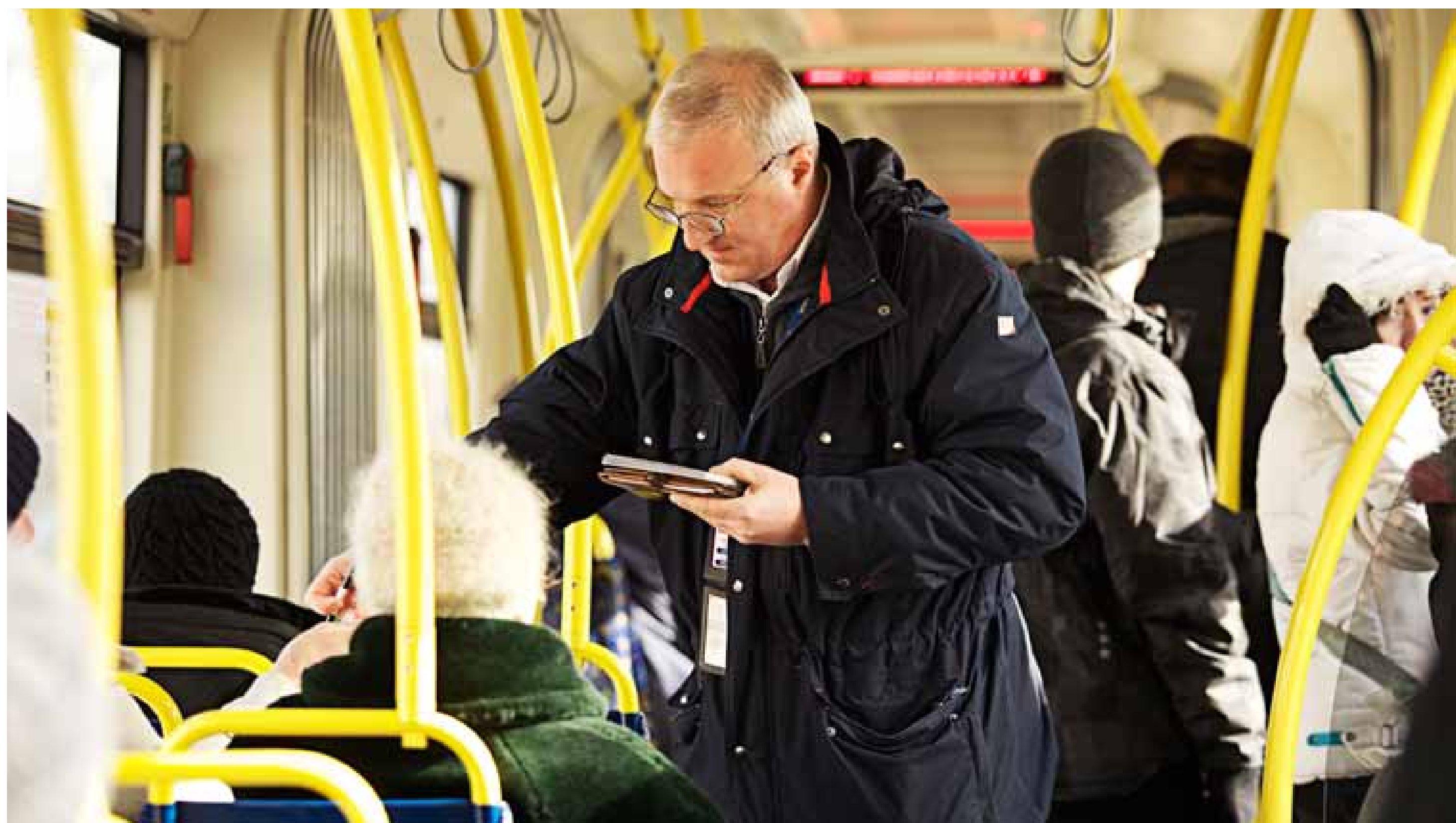


Od 1 lipca br. pasażerowie mogą załatwić formalności w nowym punkcie obsługi. Ósmy POP ZTM działa w przejściu podziemnym przy Dworcu Gdańskim. Punkt jest czynny w dni powszednie, w godz. 7.00 – 20.00.

Można w nim: kupić bilety, uzyskać informacje, kupić rozkłady jazdy, wyrobić spersonalizowaną WKM, złożyć odwołanie od wystawionych wezwań za jazdę bez ważnego biletu, złożyć skargi i wnioski.

Do dyspozycji pasażerów jest jedno stanowisko kasowe i jedno informacyjne.

NIE TAKI STRASZNY, JAK GO MALUJĄ



JESTEM NIEWINNY, A „KANAR" SIĘ CZEPIA – UWAŻAJĄ CZĘSTO PRZYŁAPANI NA JEŹDZIE BEZ BILETU. PRZYJRZYJMY SIĘ NAJCZĘSTSZYM ZARZUTOM, Z JAKIMI MUSI ZMAGAĆ SIĘ KONTROLER I ZASTANÓWMY… CZY PASAŻER MA ZAWSZE RACJĘ?

„ŚCIĄGA" PIENIĄDZE DLA ZTM

Wpływy z biletów pokrywają obecnie zaledwie 30 proc. kosztów funkcjonowania komunikacji. Resztę muszą dołożyć władze Warszawy z budżetu miasta, czyli z podatków mieszkańców. Gapowicz, który notorycznie, z premedytacją nie płaci za przejazdy – trzeba to powiedzieć wprost – okrada tych pasażerów, którzy utrzymują publiczny transport – kupując bilety i płacąc podatki w stolicy. **Kontrolerzy pracują na rzecz tej uczciwej większości.** Im skuteczniej wychwytują gapowiczów i zniechęcają amatorów jazdy bez biletu, tym więcej pieniędzy trafia do komunikacyjnej skarbonki, a jednocześnie więcej środków budżetowych może zostać przeznaczonych na inne cele, np. edukację czy zdrowie.

„POLUJE" NA PROWIZJE

Kontroler otrzymuje prowizję od nałożonych na pasażerów opłat dodatkowych, ale tylko tych, które zostaną opłacone lub wyegzekwowane. Od opłat nałożonych w godzinach 6.00 – 22.00 prowizja wynosi 30 zł, a w godzinach nocnych jest o 10 zł wyższa. Dobór osób wykonujących zawód kontrolera w Warszawie oraz system nadzoru, sprawiają, że przypadki naginania prawa czy przekraczania uprawnień, aby za wszelką cenę „wlepić" karę, zostały wyeliminowane.

W CIĄGU MIESIĄCA KONTROLERZY SPRAWDZAJĄ ŚREDNIO 450 TYS. PASAŻERÓW, CZYLI OK. 15 TYS. KAŻDEGO DNIA.

Nie bez znaczenia jest także liczba gapowiczów.

Marian, kontroler od 20 lat

Praca dla kontrolerów będzie zawsze. Jeżdżę już 20 lat i rzadko zdarza się, że trafiam do pojazdu, w którym nie ma gapowicza. Będę szczęśliwy, jeśli przytrafi mi się dzień, w którym nie wypiszę żadnego wezwania do zapłaty.

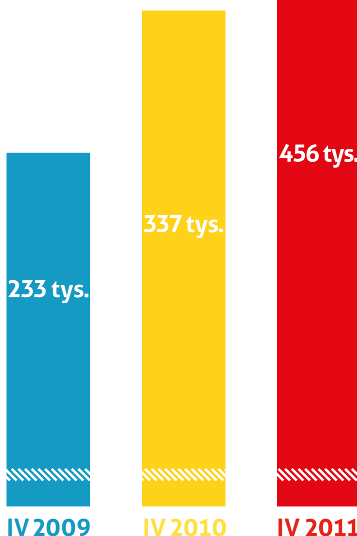
Kontrole przeprowadzają etatowi pracownicy ZTM – jest ich ok. 70 oraz pracownicy Pomocniczej Kontroli Biletowej, zatrudnieni na umowę zlecenie (ok. 120). Zawód kontrolera wykonuje 8 kobiet.

W ciągu miesiąca kontrolerzy sprawdzają średnio 450 tys. pasażerów, czyli ok. 15 tys. każdego dnia. Jeden pracownik ZTM w ciągu 8-godzinnej zmiany może „wejść" nawet do 50 autobusów i tramwajów, a w metrze poprosić o okazanie biletu ok. 600 podróżnych. Mniej więcej 5 proc. spośród wszystkich skontrolowanych okazuje się gapowiczami.

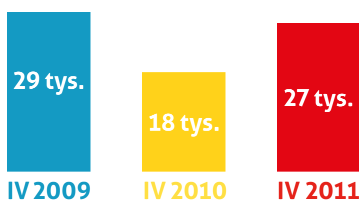
Bogdan, kontroler biletów od 1982 roku

Mamy ustalone godziny pracy. W czytniku odnotowane jest każde poprzedzające kontrolę logowanie do systemu i każda nasza czynność. Miesięcznie wystawiam 100-150 wezwań do zapłaty.

MIESIĘCZNA LICZBA SKONTROLOWANYCH PASAŻERÓW



LICZBA WYSTAWIONYCH WEZWAŃ / OPŁAT



PROCENT GAPOWICZÓW



DANE ZA CAŁY ROK 2010

LICZBA KONTROLI	LICZBA WEZWAŃ / OPŁAT	PROCENT GAPOWICZÓW
4 987 tys.	249 tys.	5 %

CHCE PIENIĘDZY

Widok kontrolera przyjmującego pieniądze od pasażera nie powinien nikogo dziwić. Pasażerowie mają zagwarantowaną możliwość uregulowania opłaty dodatkowej, potocznie zwanej karą lub mandatem, u kontrolera. Wynika to z przepisów ustawy „Prawo przewozowe". Co ważne, w przypadku komunikacji miejskiej obowiązują inne regulacje prawne, niż dla postępowania mandatowego policji, w którym nie ma możliwości zapłaty u funkcjonariusza.

W Warszawie płaci obecnie „na miejscu" ok. 8 proc. gapowiczów. Przy uregulowaniu należności bezpośrednio u kontrolera opłata dodatkowa jest pomniejszana o 30 proc. Po wejściu w życie nowej taryfy biletowej, od 16 sierpnia, bonifikata ta zostanie zwiększona do 40 proc. W przypadku wniesienia opłaty w ciągu 7 dni (w Punkcie Obsługi Pasażerów ZTM, na poczcie lub przelewem) zniżka pozostanie na obecnym poziomie – 30 proc.

Bezpodstawne są obawy, że gotówkowe rozliczenia sprzyjają korupcji. Kontrole przeprowadzane są jawnie, w pojazdach lub na przystankach, na oczach innych pasażerów, a także pod okiem coraz powszechniejszych kamer monitoringu. Na pasażerów proponujących łapówkę zwracają uwagę także nieumundurowani policjanci, z którymi we wspólnych akcjach podnoszących bezpieczeństwo w komunikacji, uczestniczą kontrolerzy ZTM.

PROBLEM KORUPCJI POJAWIA SIĘ MARGINALNIE. WIELE SKARG WYNIKAŁO Z NIEZROZUMIENIA PRZEZ PASAŻERÓW FAKTU, ŻE JEST W TARYFIKATORZE TZW. OPŁATA GOTÓWKOWA.

MARIUSZ ŚLEDZIEWSKI, KIEROWNIK DZIAŁU KONTROLI BILETÓW ZTM

Mariusz Śledziewski, kierownik Działu Kontroli Biletów ZTM
Problem korupcji pojawia się marginalnie. Wiele skarg wynikało z niezrozumienia przez pasażerów faktu, że jest w taryfikatorze tzw. opłata gotówkowa, którą można uiścić na miejscu. Pasażerowie niesłusznie brali to za próbę wyłudzenia pieniędzy przez kontrolera. Liczba tego rodzaju skarg spada. Niestety, pasażerowie nie należą „do świętych". Sami proponują łapówki. W ubiegłych latach nasi kontrolerzy zgłaszali to wielokrotnie do prokuratury.

Z konsekwencjami musi liczyć się każdy, kto chce się z kontrolerem „dogadać".

NIE POZWOLIŁ SKASOWAĆ BILETU, WYRWAŁ DOWÓD, KAZAŁ WYSIĄŚĆ

Pasażerowie powinni skasować bilet niezwłocznie po wejściu do pojazdu. Czas nie jest określony w sekundach, ale w praktyce kontrolerzy zwracają uwagę na zachowanie podróżnych. Kontrola biletów rozpoczyna się po odjeździe z przystanku – po czasie, w którym wsiadający pasażerowie mieli możliwość skasowania biletów. Jednak niektórzy podróżni ociągają się licząc, że gdy zobaczą kontrolera, zdążą jeszcze dobiec do kasownika. Gdy im się to nie udaje, czują się pokrzywdzeni.





Wiesława, kontrolerka z 17-letnim stażem, obecnie na emeryturze
Są tacy pasażerowie, którzy jadą kilka przystanków trzymając bilet w ręku i dopiero, jak blokujemy kasowniki mówią, że właśnie wsiedli i chcą go skasować. Wchodząc do pojazdu, starałam się zawsze zwrócić uwagę, kto wsiadł i chce skasować bilet. Jak nie widziałam nikogo takiego, dopiero blokowałam kasownik

Marian
Widzę, kto ze mną wsiadł na przystanku i czy ma zamiar skasować bilet. Pomaga nam monitoring. Jeśli pasażer uważa, że uniemożliwiłem mu skorzystanie z kasownika, proszę o zapis z kamer. Problem zniknie, gdy wszystkie pojazdy będą w nie wyposażone. Dobre byłoby także rozwiązanie stosowane przez straż miejską – kamery mają na sobie funkcjonariusze i każda interwencja jest rejestrowana.

Pasażerowie opisują sytuacje, które nie miały miejsca w rzeczywistości. Czasami sami sobie zaprzeczają, np. okazuje się, że na skasowanie biletu potrzebują bardzo dużo czasu...

Sylwester, kontroler od 20 lat
Jechałem linią 175 na Dworzec Centralny. Pasażerka siedziała tuż za kierowcą, kasownik był w zasięgu jej ręki. Co ważne, nie wsiadała na przystanku razem ze mną, ale jechała już wcześniej. Nie miała ważnego biletu, wypisałem jej więc karę. Wszystko odbyło się grzecznie i bez problemów. Jakie było moje zdziwienie, kiedy później dowiedziałem się, że złożyła na mnie skargę. Napisała, że biegła do autobusu, a gdy już wsiadła, ja uniemożliwiłem jej skasowanie biletu. Na szczęście pasażerka napisała... prawdę, że wsiadała na Nowym Świecie przy Foksal. Tymczasem ja kontrolę rozpocząłem przy stacji Metra Centrum, a to znaczy, że ukarana miała dwa przystanki na skasowanie biletu.

WIESŁAWA: KONTROLERKI, TAK JAK MĘŻCZYŹNI, PRACUJĄ RÓWNIEŻ W NOCY. NAJTRUDNIEJ JEST MIĘDZY 2.00 A 3.00, KIEDY MŁODZIEŻ WRACA Z IMPREZ. JA STARAŁAM SIĘ WTEDY NIE PROWOKOWAĆ PASAŻERA, A OCHRONA POMAGAŁA ZACZEKAĆ DO PRZYJAZDU PATROLU POLICYJNEGO.

Skargi na kontrolerów zbyt wcześnie blokujących kasowniki są wnikliwie sprawdzane, również przez działających incognito kontrolerów Działu Nadzoru Usług.

Mariusz Śledziewski
Nie ujawniliśmy ani jednego przypadku tego rodzaju zachowań. Nasuwa się jeden wniosek. W związku z wprowadzeniem biletów czasowych, zwłaszcza tych 20-minutowych, pasażerowie za wszelką cenę chcą wydłużyć czas ich obowiązywania i każdą minutę zaoszczędzić. Czekają więc nieraz pół drogi do następnego przystanku, zanim skasują bilet. Może też zdarzyć się, że autobus stoi w korkach i bilet traci ważność. Wówczas tłumaczą, że kontroler powinien im podarować te kilka minut. Zgodnie z przepisami nie może tak postąpić.

Jeśli pasażer nie posiada ważnego biletu i odmawia wniesienia opłaty dodatkowej, kontroler może zażądać okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość podróżnego. Na jego podstawie jest wystawiane wezwanie do zapłaty.

Zgodnie z regulaminem, na życzenie pasażera, wystawienie wezwania do zapłaty może odbyć się w pojeździe. Jego opuszczenie jest konieczne, gdy gapowicz nie posiada lub nie chce okazać dokumentu tożsamości. W takim przypadku, kontroler zwraca się o pomoc do policji, uprawnionej do ustalenia danych personalnych. Do czasu przybycia funkcjonariuszy, podróżny jest zobowiązany pozostać w miejscu przeprowadzania kontroli albo w innym miejscu wskazanym przez kontrolera. Przy próbie ucieczki lub odmowie okazania dokumentu, pasażer może zostać ujęty (czytaj „Ujmujący kontrolerzy"). Zdarza się, że zbulwersowany gapowicz rzuca kontrolerowi dowód osobisty i odchodzi z miejsca kontroli. Potem musi zgłosić się po odbiór dokumentu i wezwania do zapłaty.

NIE REAGUJE NA BEZDOMNYCH, PIJANYCH, CHULIGANÓW

Pasażerowie zarzucają kontrolerom, że wybierają najsłabsze „ofiary", a przymykają oko na wulgarnych osiłków i podróżnych, którzy raczej mandatu nie opłacą.

Marian
Gdy na pierwszy rzut oka widać, że pasażerem jest bezdomny i uprzykrza innym korzystanie z komunikacji, wypraszamy go z pojazdu. Jeśli jest możliwość ustalenia tożsamości, podejmujemy taką próbę. Wiele takich osób jest już dobrze znanych policji i wiadomo, że wezwanie musielibyśmy wystawić na adres „drugi peron Dworca Centralnego". Takim osobom podajemy adresy noclegowni i miejsc, gdzie mogą umyć się i coś zjeść. Bardzo często dochodzi do podszywania się pod bezdomnych. Gdy zapowiadamy, że wezwiemy policję, aby ustalić, czy dana osoba nie jest poszukiwana, nagle odnajdują się dokumenty, a często także pieniądze na opłatę dodatkową.





MARIAN: KONTROLER MUSI PRZESTRZEGAĆ PRZEPISÓW, NORM ETYCZNYCH, ALE TAKŻE GODNIE REPREZENTOWAĆ FIRMĘ...

Kontrolerzy nie unikają „trudnych klientów", o których łatwo szczególnie w nocnych autobusach. W nocy bezpieczeństwo zapewniają agenci ochrony. Pijący alkohol, rozrabiający pasażerowie są przekazywani w ręce policji. Muszą zapłacić nie tylko za jazdę bez biletu, ale także wysoki mandat. Takich zdarzeń w raportach kontrolerów odnotowywanych jest bardzo dużo. W skrajnych sytuacjach autobus może zostać skierowany pod komisariat policji.

CO TO ZA PRACA?!

Zawód kontrolera przez wielu pasażerów jest postrzegany, jako „gorszy".

Wiesława
Nieraz słyszałam opinię – nie mogła sobie pani lepszej pracy znaleźć? Co to za praca!

Tymczasem zdobyć posadę i poradzić sobie ze stresującą pracą nie jest łatwo. Kandydatów obejmuje wieloetapowy proces rekrutacji – odbywają szkolenie z przepisów i zasad zachowania się w trakcie kontroli, zdają egzamin pisemny i ustny. Przechodzą także próbny staż pod okiem doświadczonych kontrolerów, aby w praktyce sprawdzić, jak sobie radzą w trudnych sytuacjach.

Marian
Kontroler musi przestrzegać przepisów, norm etycznych, ale także godnie reprezentować firmę. W mojej grupie jest pięć osób z wyższym wykształceniem. Znamy języki obce. Często zaskakujemy pasażerów, że potrafimy więcej niż niektórzy się spodziewają. Są tacy, którzy myślą, że kontroler to tuman i nieuk, co nie mógł znaleźć innej pracy. To nieprawdziwy, krzywdzący stereotyp.



W trakcie każdego naboru, liczba chętnych znacznie przekracza liczbę przewidzianych miejsc, dlatego do pracy w Pomocniczej Kontroli Biletowej mogą być wybierani najlepsi kandydaci, wśród których nie brakuje osób z wyższym wykształceniem oraz studentów. Postępowanie rekrutacyjne pozytywnie kończy ok. 50 proc. kandydatów. Etatowym kontrolerem może zostać osoba, która zdobyła doświadczenie i sprawdziła się jako pracownik PKB.

NIECHLUJNY „DRESIARZ"

Taki zarzut często zdradza pasażerów, którzy próbują „wybielić" własne przewinienia i zrobić z kontrolera nieczułego barbarzyńcę. Tymczasem od 2009 roku kwestia ubioru jest ściśle określona poleceniem służbowym dyrektora ZTM. Etatowi kontrolerzy w okresie zimowym są ubrani w firmowe kurtki z logo ZTM. Latem – podobnie, jak przez cały rok pracownicy Pomocniczej Kontroli Biletowej – są zobowiązani do pracy w stroju schludnym, bez możliwości używania obuwia i ubrań sportowych. W grę wchodzą ciemne półbuty, spodnie i marynarki w stonowanych barwach, najczęściej niebieskie i białe koszule. Krawaty nie są obowiązkowe.

Sylwester
Bilety sprawdzam zawsze w garniturze i krawacie. Robię to przede wszystkim dla własnego dobrego samopoczucia, ale też po to, żeby żaden pasażer, nawet zdenerwowany gapowicz, nigdy nie mógł zarzucić mi, że miał do czynienia z niechlujnym pracownikiem ZTM.

Warto przypomnieć, że kontrolera ZTM spotkamy w metrze, autobusach, tramwajach, pociągach SKM i na parkingach przesiadkowych „Parkuj i Jedź". Natomiast w pociągach Kolei Mazowieckich i Warszawskiej Kolei Dojazdowej, z których można korzystać na podstawie Wspólnego Biletu, kontrole przeprowadzają kontrolerzy wynajęci przez te spółki.



SŁOWNICZEK

- **Kanar** – w potocznej mowie kontrolerzy często nazywani są „kanarami”. Określenia tego chętnie używają pasażerowie i media. Bierze ono swój początek jeszcze z czasów PRL-u, gdy konduktorzy nosili mundury i czapki z żółtym otokiem nad daszkiem. Mimo tej historycznej przeszłości, ma wydźwięk pejoratywny i tak, jak np. dziennikarzowi zapewne nie jest miło, gdy jest tytułowany per „pismak”, tak kontroler nie lubi być nazywany „kanarem”.
- **Opłata dodatkowa** – potocznie nazywana karą, mandatem – opłata, którą pasażer przyłapany na podróżowaniu komunikacją bez ważnego biletu bądź dokumentu potwierdzającego prawo do zniżki, zobowiązany jest „dopłacić” do standardowej opłaty za przejazd, równej cenie biletu jednorazowego (z zachowaniem prawa do ustawowej zniżki). Pokwitowanie opłaty dodatkowej stanowi dowód przejazdu. Wystawione w pojeździe komunikacji miejskiej upoważnia pasażera do kontynuowania jazdy tylko tym pojazdem, w którym opłata została nałożona. Opłata wystawiona poza pojazdem nie uprawnia pasażera do przejazdu na jej podstawie kolejnym pojazdem.
- **Wezwanie do zapłaty (uiszczenia opłaty dodatkowej)** – czyli mandat kredytowy – wystawiane w przypadku, gdy pasażer nie decyduje się uregulować opłaty dodatkowej bezpośrednio u kontrolera.



Marian

Eleganckie stroje to dobry pomysł. Pasażerowie inaczej podchodzą do osoby, która wygląda jak urzędnik. Co do firmowych kurtek opinie są podzielone. Mnie takie umundurowanie dodaje wigoru, ale niewątpliwie jesteśmy bardziej zauważalni. Czasem pasażerowie obserwują przystanek i gdy wsiadamy – uciekają w ostatniej chwili, a potem skarżą się, że kierowca przyciął ich drzwiami.

BRUTAL

Ten stereotyp często bezkrytycznie powielają media. Niedawno, w jednym z warszawskich dzienników można było przeczytać o pobiciu pasażera przez kontrolerów ZTM. Po sprawdzeniu tego przypadku, „poszkodowanym” okazał się wysportowany 26-latek, przyłapany na jeździe bez biletu... po raz jedenasty. Brutalnością wobec niego miała wykazać się kontrolerka, której pozostał niespełna rok do emerytury. W rzeczywistości to ona została zaatakowana. Z pomocą przyszedł jej drugi kontroler (w wieku ponad 50 lat), który obezwładnił napastnika chwytem samoobrony. Po wezwaniu policji przez pracowników ZTM, krewki gapowicz usiłował pobić przybyłych na miejsce funkcjonariuszy, którzy z trudem umieścili go w radiowozie.

Bogdan

Ludzie są różni – czasami pasażer chce sprowokować kontrolera. Agresji ze strony kontrolerów nie ma. Nie możemy sobie na to pozwolić. Rozliczają nas z każdej skargi, z każdego zajścia.

Stereotypami operują media, które nie zadają sobie trudu, by zgłębić temat. ZTM nie ma nic do ukrycia. Bardzo często kontrolerom towarzyszą reporterzy stacji telewizyjnych, rozgłośni radiowych i prasy. Są zaskoczeni, jak wiele osób z premedytacją jeździ na gapę i jak pasażerowie (nie tylko gapowicze) potrafią zachowywać się wobec osób, które wykonują swoją pracę – chcą tylko sprawdzić bilet.

ZAWÓD PODWYŻSZONEGO RYZYKA

W WARSZAWIE OD WIELU LAT NIE BYŁO POTWIERDZONEGO PRZYPADKU POBICIA PASAŻERA PRZEZ KONTROLERA ZTM, ZA TO REGULARNIE ODNOTOWYWANE SĄ PRZYPADKI NAPAŚCI NA KONTROLERÓW ZE STRONY AGRESYWNYCH PASAŻERÓW. NIEKTÓRZY GAPOWICZE OKAZUJĄ SIĘ AKTORAMI, CHOĆ Z DRAMATU CZASEM „WYCHODZI" KOMEDIA. BYWA STRASZNIE I... ŚMIESZNIE.



BÓJKI, PRZEPYCHANKI...

...grożenie niebezpiecznymi przedmiotami, a nawet bezpośrednie zagrożenie życia – z takimi niebezpieczeństwami muszą liczyć się na co dzień kontrolerzy. W roku 2010 odnotowano 15 zdarzeń, w których kontrolerzy podczas wykonywania swoich obowiązków odnieśli obrażenia. Rok wcześniej było ich 43.

Janusz, kontroler od 1993 roku
Najbardziej przykrą stroną w tej pracy jest właśnie agresja. Kontrola może się zacząć od poproszenia o bilet, a w jej wyniku zdarzają się kradzieże naszych dokumentów czy przemoc wobec nas. Przyjmujemy tę agresję, ale potem bardzo trudno ją wyrzucić z siebie. To jest duży stres, obciążenie psychiczne związane z tym, by tej agresji „nie oddać". Nasze zachowania zmieniły się w stosunku do pasażera. Korzystamy ze szkoleń psychologicznych. Uczymy się, jak nie dopuścić do niebezpiecznych sytuacji, jak rozumieć zachowania pasażera i pokierować jego agresją, jak się po takiej nieprzyjemnej sytuacji wyciszyć.

Do najpoważniejszych ataków na kontrolerów należą pobicia, zakończone złamaniami kończyn. Doszło także do zranienia nożem agenta ochrony, towarzyszącego kontrolerom. Nożownicy biorą na cel również kontrolerów.

Marian
Pasażerowie pod wpływem alkoholu, narkotyków nie myślą co robią, dla nich zaatakować człowieka, to jak wrzucić papierek do kosza. Czasem jednak nic nie zapowiada zagrożenia.



BOGDAN: CZY DA SIĘ ROZPOZNAĆ „NA OKO" GAPOWICZA? TAK, WIDZĘ KTO JEDZIE BEZ BILETU. TO LATA DOŚWIADCZENIA I SKRZYWIENIE ZAWODOWE. NIE PATRZĘ NA TWARZ, ALE NA RUCHY PASAŻERA

Kiedyś wysiadłem z pasażerem w Falenicy. Kolega sprawdzał bilety i pojechał dalej, na przystanku nie było innych osób. Nagle pasażer wyjął nóż i mnie zaatakował. Udało mi się uniknąć zranienia, bo zachowałem zasady bezpieczeństwa. Uczymy się ich na szkoleniach. Mamy zajęcia z samoobrony oraz warsztaty z psychologiem, podczas których analizujemy konkretne przypadki wzięte z życia. Uczymy się np., że stanie zbyt blisko kontrolowanego może ułatwić mu atak, a patrzenie w oczy sprowokować do wybuchu agresji. Jesteśmy, bardziej niż inni, narażeni na ataki fizyczne i psychiczne. Trzeba umieć sobie z tym radzić, a nie rozpaczać i rozmyślać o zagrożeniach. Mnie dodatkowo pomaga w pracy to, że skończyłem studia podyplomowe z pedagogiki, z dużą liczbą zajęć z psychologii.

Przestrogą jest także przypadek, gdy statecznie wyglądający pasażer, poproszony o okazanie biletu, w biały dzień, przy Hali Banacha, przystawił kontrolerowi do głowy pistolet.

Kontrolerów wspierają agenci ochrony. Do tego zadania został oddelegowany tylko jeden patrol – w ciągu dnia zmotoryzowany na liniach podmiejskich, w nocy – pieszy w pojazdach komunikacji miejskiej. Podstawowym zadaniem pozostałych agentów, wynajętych przez ZTM, jest dbanie o bezpieczeństwo pasażerów.

OBELGI I POMÓWIENIA

Kontroler musi liczyć się z tym, że pasażerowie w niewybrednych słowach powiedzą (lub wykrzyczą), co myślą o nim i o jego pracy.

Marian
Daj Boże, żeby nazywali nas tylko kanarami. Nasłuchałem się już takich epitetów, że uszy więdną. Nie dajemy się sprowokować, tylko odnotowujemy takie zdarzenia w raporcie, a potem przeciwko wulgarnym pasażerom kierowane są doniesienia do prokuratury. Profesjonalizm polega na tym, że to pasażer może być poirytowany (to dla niego też stresująca sytuacja) i obrażać. My musimy zachować kulturę, rozsądek i zimną krew.

Pasażerowie często próbują wywierać presję psychologiczną, grożą i straszą. W większej grupie otaczają kontrolera, szturchają i popychają. Zdarza się, że gapowicze dzwonią do kolegów, narzeczonych, żeby szybko przyjechali „bo trzeba zrobić porządek z kanarami".

Sylwester
Pamiętam, jak kiedyś, gdy pracowaliśmy z kolegą w metrze, jeden z pasażerów, podający się za adwokata, zarzucił nam, że wykonujemy swoje obowiązki pod wpływem alkoholu. Było to oczywiste oszczerstwo. Poszliśmy na komisariat, gdzie policjanci nawet nie chcieli nas sprawdzić alkomatem, ponieważ nie mieli wątpliwości co do naszej trzeźwości. Formalności stało się jednak zadość, my zostaliśmy oczyszczeni z zarzutu, a pasażer musiał przyjąć opłatę dodatkową.

Kontrolerzy nie mają obowiązku podania pasażerowi swoich danych personalnych (czytaj „ABC kontroli..."), ale zdarza się, że najbardziej mściwi gapowicze, potrafią ustalić prywatny numer telefonu i wydzwaniać z pretensjami i groźbami.





PAWEŁ: CZASEM MUSIMY BYĆ BARDZIEJ LUDŹMI, NIŻ KONTROLERAMI. GDY AUTOBUSEM CZY TRAMWAJEM PODRÓŻUJE BEZ BILETU DZIECKO, TRZEBA MYŚLEĆ JAK MU POMÓC, ZAPYTAĆ, CZY SIĘ NIE ZGUBIŁO, A NIE BEZWZGLĘDNIE EGZEKWOWAĆ PRAWO. TO NIE TYLKO „LUDZKIE" PODEJŚCIE, ALE TAKŻE TROSKA O WIZERUNEK FIRMY W OCZACH PASAŻERÓW.

SZTUCZKI

Gapowicze często próbują „nabrać" kontrolerów, stosując psychologiczne i aktorskie wybiegi.

Paweł, kontroler od 20 lat
Próbują brać na litość. Szóstka głodnych dzieci w domu, jazda na pogrzeb bliskiej osoby, skradziony przed chwilą portfel – to częste wymówki. Zdarzają się też groźby w stylu „znajdę cię i się policzymy". Człowiek po tylu latach pracy przywykł już do tego i potrafi wychwycić, kiedy ktoś bezczelnie kłamie.

Obowiązuje regulamin – kontrolerzy nie ustalają reguł tylko egzekwują przepisy, ale czasem górę musi wziąć zdrowy rozsądek.

Marian
Kontrola nie ma być tylko po to, żeby ukarać. Trzeba zachować rozwagę – taką zasadę wpajają nam na szkoleniach. Kontroler musi umiejętnie rozpoznać sytuację. Nie można spowodować, że ktoś wpadnie pod autobus, dostanie zawału, czy poroni. Ostatnio jeden z moich kolegów z grupy, podczas kontroli spotkał kobietę w ciąży, która z ręcznikami, biorąc w charakterystyczny sposób oddechy, jechała do szpitala na poród. Ona sama wręczyła mu dokument i nie oponowała przeciwko wypisaniu opłaty dodatkowej. Kontroler odstąpił jednak od wypisania wezwania, bo byłoby to nieludzkie.

Wiesława
Byłam wyrozumiała dla zagranicznych turystów. Często taka osoba ma bilet, ale nie wie, że trzeba go skasować. Wtedy zamiast karać informowałam pasażera, że trzeba włożyć kartonik do kasownika lub sama kasowałam jego bilet. Z reguły wtedy nie wystawiałam mandatu.

Kontrolerzy ZTM porozumiewają się z obcokrajowcami, tymi prawdziwymi. Uczestniczą w kursach językowych. Przydatna okazuje się znajomość zwrotów w językach nacji, licznie korzystających ze stołecznej komunikacji, np. obywateli Wietnamu. Plagą są jednak „farbowani" cudzoziemcy. Aby zdemaskować oszusta, czasem wystarczy „zagrać" mu na ambicji.

Piotr, kontroler z ponad 20-letnim stażem
Pewien pasażer twierdził, że nie rozumie ani słowa po polsku. Kolega, z którym sprawdzaliśmy bilety spojrzał na niego i stwierdził: „Nie wygląda na cudzoziemca, nawet buty ma podrabiane, „ze stadionu". Na co oburzony gapowicz nie wytrzymał i „wypalił" nienaganną polszczyzną: „Jakie podróbki, jakie podróbki, oryginalne ze sklepu".

Czasami podczas kontroli rozbawiony jest cały autobus, bo życie bywa jak kabaretowy skecz.

Marian
Poprosiłem o okazanie biletu ortodoksyjnego Żyda.





JANUSZ: ZDARZA SIĘ, ŻE JESTEM ROZPOZNAWANY PRZEZ PASAŻERÓW. WITAJĄ SIĘ, MÓWIĄ, ŻE DAWNO MNIE NIE WIDZIELI. TO NAJPRZYJEMNIEJSZA CZĘŚĆ PRACY.

– No, ja nie mam, ile ja muszę płacić?
– Zgodnie z taryfą opłata dodatkowa wynosi 150 złotych... [nie zdążyłem powiedzieć o 30-proc. zniżce przy opłacie na miejscu]
– Ja mogę zapłacić 30 złotych.
– Niestety, nie ja decyduję o wysokości opłaty, tylko przepisy. Jeśli nie ma pan biletu, poproszę o paszport.
– To ja daję 50 złotych [pozostali pasażerowie już pokładają się ze śmiechu].
– Jeżeli chce mnie pan przekupić, będę musiał poinformować o tym organy porządkowe.
– To ile ja muszę dać?
– Na miejscu 107 złotych i 80 groszy.
– No widzisz Pan!

Uciążliwi są także pasażerowie – „prawnicy". „Panowie nie mają prawa mnie zatrzymać, nie mają prawa żądać dokumentu, nie mają żadnych praw" – to wykład, z jakim spotyka się często kontroler, nawet teraz, gdy zmieniły się przepisy (czytaj „Ujmujący kontrolerzy"). Samozwańczy adwokaci sami sobie przyznają za to prawo do jazdy bez biletu. Inna, powszechna wśród gapowiczów kategoria, to „znajomi" – począwszy od dyrektora ZTM a na prezydent Warszawy skończywszy. Zapowiadają, że kontroler już może pożegnać się z pracą.

SOLIDARNOŚĆ (I ZEMSTA) GAPOWICZÓW

Zdarza się, że podczas kontroli osoby, które w przeszłości zostały ukarane starają się podburzyć innych pasażerów przeciwko kontrolerowi, zwłaszcza jeśli dochodzi do sytuacji, gdy ktoś zostanie przyłapany na jeździe bez biletu. Często uprzykrzają życie, żeby się odegrać.

Marian
Robią na złość, żeby utrudnić pracę. Udają, że nie mogą znaleźć biletu, a my musimy cierpliwie czekać. Czasem już wiem, że pasażer ma wszystko „legalnie", pozwalam więc mu szukać dalej i – obserwując go – sprawdzam kolejnych podróżnych.

STARZY ZNAJOMI

Kontrolerzy podkreślają, że w codziennej pracy zdarzają się przyjemne sytuacje, kiedy pasażerowie odnoszą się do nich z życzliwością.

Marian
Mam swoje ulubione linie, gdzie znam już wielu pasażerów, a oni mnie. „Dawno pana nie widziałem, chyba był pan na urlopie" – zdarza mi się od nich usłyszeć. Rozmawiamy też o sztuce. Często ci moi „znajomi" pomagają mi w pracy, bo wywierają pozytywną presję. „Jak panu nie wstyd" – strofują gapowicza.

Paweł
Bywa, że pasażerowie przyjmują mandat z uśmiechem i stwierdzeniem: „Cóż, stało się, trzeba zapłacić gapowe". Często słyszę przy tym, że mieli inne wyobrażenie o kontrolerach, a tu taki sympatyczny i uprzejmy człowiek ich przyłapał. To bardzo miłe.

Bogdan
Poczucie humoru pomaga rozładować napięcie. Ja jestem taki „uśmiechnięty kontroler". Mój sprawdzony żart – jedzie matka z dzieckiem poniżej 7 lat i daje mi skasowane dwa bilety. Mówię wtedy, wzbudzając przerażenie pasażerki, że będzie kara. Pytam dziecko, co woli lody czy ciastko, bo mama musi zapłacić „karę" za nieuzasadnione wydawanie pieniędzy [dziecko do 7 lat ma prawo podróżować bezpłatnie – przyp. iZTM].

MAJĄ OKO I... DORADZAJĄ

Kontrolerzy nie tylko sprawdzają bilety i karzą gapowiczów, ale także przyczyniają się do poprawy bezpieczeństwa w komunikacji miejskiej. W trakcie wykonywania swoich obowiązków ujmują i przekazują policji osoby poszukiwane listami gończymi, pasażerów uzbrojonych w niebezpieczne przedmioty. Ponadto – dzięki współpracy ZTM i Fundacji ITAKA – zwracają uwagę, czy środkami komunikacji miejskiej podróżują osoby zaginione, poszukiwane przez bliskich. Bardzo często podczas kontroli są „wychwytywani" nieletni, którzy uciekli z domu i błąkają się po Warszawie. Ponadto na co dzień kontrolerzy spełniają funkcję informacyjną – podpowiadają, jak najlepiej dojechać, gdzie się najwygodniej przesiąść.

UJMUJĄCY KONTROLERZY

WIELE OBAW BUDZIŁA OBOWIĄZUJĄCA OD 1 MARCA BR. NOWELIZACJA USTAWY „PRAWO PRZEWOZOWE", UPRAWNIAJĄCA KONTROLERÓW DO UJMOWANIA GAPOWICZÓW, KTÓRZY ODMAWIAJĄ OKAZANIA DOKUMENTU TOŻSAMOŚCI LUB PRÓBUJĄ ODDALIĆ SIĘ Z MIEJSCA KONTROLI. SPRAWDŹMY, JAK NOWE PRZEPISY SPRAWDZAJĄ SIĘ W PRAKTYCE.



MARIAN

Ustawa bardzo pomaga. Żeby powstrzymać pasażera od ucieczki lub wykłócania się o dokument często wystarczy pouczenie, że mamy prawo go ująć i przekazać policji. Niestety, dochodzi do sytuacji, kiedy musimy korzystać z uprawnień, np. gdy „dobrze zbudowany" gapowicz myśli, że się go przestraszymy albo będzie od nas szybszy. Zwykle łapiemy taką osobę za ręce i natychmiast wzywamy policję. Patrol może pojawić się po 2-3 minutach, ale jeśli jest dużo zgłoszeń, trzeba poczekać dłużej. Ostatnio ujęliśmy pijanego pasażera, który cały czas się szarpał. Dopiero po spotkaniu z policją złagodniał i okazał dowód osobisty, ale i tak została skierowana przeciwko niemu sprawa za ucieczkę, którą udaremniliśmy.

Dla osób, które mimo braku dokumentu tożsamości respektują procedurę kontroli, nowe przepisy nie wniosły istotnych zmian. W ich przypadku „ujęcie" oznacza zastosowanie się do polecenia kontrolera, który prosi o zaczekanie do czasu przybycia funkcjonariusza policji lub straży miejskiej, a na stacji metra – o udanie się z nim przez pasażera na komisariat Policji danej stacji.

Nowe przepisy są wymierzone w gapowiczów lekceważących prawo i kontrolerów, którzy je egzekwują. Takie osoby nie są już bezkarne. Odmawiając okazania dokumentu lub lekceważąc polecenie kontrolera popełniają wykroczenie. Policja może ukarać ich mandatem do 500 złotych, a sąd grzywną, w wysokości nawet 5 tys. złotych. Przed nowelizacją przepisów, pasażerom, którzy nie chcieli poddać się procedurze kontroli nie groziły sankcje karne.

Mimo nowych uprawnień, priorytetem podczas kontroli pozostaje unikanie eskalowania emocji i agresji. Aby zapobiec oddaleniu się gapowicza, pracownik ZTM w pierwszej kolejności odwołuje się do perswazji słownej, a dopiero jeśli nie przyniesie ona skutku, podejmuje bardziej zdecydowane działania (w praktyce może to np. oznaczać, że stanie w drzwiach pojazdu, aby kontrolowany nie wysiadł). Jeśli takie kroki wywołają zachowanie gapowicza, zagrażające zdrowiu pracownika ZTM i bezpieczeństwu innych podróżnych, kontroler może działać zgodnie z zasadami samoobrony (kontrolerzy przeszli w tym zakresie specjalistyczne szkolenia), adekwatne do sytuacji.

Obecnie odnotowywanych jest od 1 do 5 ujęć dziennie. Gapowicze są niezwłocznie przekazywani policji. W ponad 90 proc. przypadków kierowane jest zawiadomienie o popełnieniu wykroczenia, polegającego na ucieczce z miejsca kontroli lub odmowie okazania dokumentu tożsamości. Takie sprawy trafiają do sądów grodzkich. Zapadły już pierwsze wyroki. Za wykroczenie z art. 87a i art.87b ustawy „Prawo przewozowe", pierwszy skazany gapowicz musi zapłacić 300 złotych grzywny. Na policji i w sądach toczy się kilkadziesiąt podobnych spraw. W wielu przypadkach do prokuratury trafia zawiadomienie o znieważeniu bądź naruszeniu nietykalności kontrolera ZTM, jako funkcjonariusza publicznego w rozumieniu ustawy o pracownikach samorządowych

DLACZEGO?

ZAWÓD KONTROLERA JEST TRUDNY I NIEWDZIĘCZNY. MIMO TO, NIEKTÓRZY SWOJĄ PRACĘ ZACZYNAJĄ SŁOWAMI „DZIEŃ DOBRY, BILETY DO KONTROLI" JUŻ OD DEKAD I... DOSTRZEGAJĄ POZYTYWY. NIE BRAK WŚRÓD NICH NIEPRZECIĘTNYCH POSTACI.



BOGDAN: TU NIE MA SZTAMPY. ŻYJE SIĘ W BIEGU. NIBY CODZIENNIE WYKONUJEMY TĘ SAMĄ CZYNNOŚĆ, A ZA KAŻDYM RAZEM TO JEDNAK COŚ INNEGO.

Marian Walentynowicz od 20 lat sprawdzanie biletów łączy z muzyką.

Marian

Gdy idę do teatru muzycznego to bilet w ostatnim rzędzie kosztuje 70 złotych. Nie zdarzyło się, żeby ktoś próbował wejść bez biletu i jeszcze miał pretensje do biletera. W autobusie, ktoś kto nie skasuje biletu za 2,80 uważa to za normalne i ubliża kontrolerowi, że jest nieludzki. Chciałbym, żeby także w komunikacji posiadanie biletu było standardem.

Jest absolwentem akademii muzycznej. Pracuje jako kontroler ZTM i jednocześnie nauczyciel w zespole szkół – w „podstawówce" i gimnazjum prowadzi zajęcia z muzyki, a w liceum z przedmiotu wiedza o kulturze. Ponadto jest muzykoterapeutą i uczy śpiewu w domu kultury. Jego podopieczni są laureatami konkur-



PAWEŁ: POSADA KONTROLERA DAŁA MI STABILIZACJĘ ZAWODOWĄ I TA STABILIZACJA TRWA JUŻ 20 LAT. TO CIEKAWE ZAJĘCIE, JAK CHYBA KAŻDE POLEGAJĄCE NA KONTAKCIE Z LUDŹMI. BYWA NIEBEZPIECZNE, CZĘSTO WYMAGA PSYCHOLOGICZNEGO PODEJŚCIA DO SYTUACJI, UMIEJĘTNOŚCI MEDIACJI I ŁAGODZENIA KONFLIKTÓW. ALE W SUMIE TO PRACA, JAK KAŻDA INNA. MY TEŻ PRZYCHODZIMY NA OSIEM GODZIN I WYKONUJEMY SWOJE OBOWIĄZKI NAJLEPIEJ, JAK POTRAFIMY. CZASEM NAWET Z NARAŻENIEM WŁASNEGO ZDROWIA, O CZYM ŚWIADCZY PRZYPADEK KOLEGI ZAATAKOWANEGO NOŻEM.

sów wojewódzkich, ogólnopolskich i międzynarodowych. Wyróżnia go operowy głos. W przeszłości przemierzył niemal całą Europę z Operą Bałtycką. Współpracował także m.in. z Zespołem Reprezentacyjnym Wojska Polskiego.

Marian

Uczyłem w liceum Mikołaja Reja. Znajomy powiedział mi o przyjęciach do działu kontroli. Wówczas wystarczyło, jeśli tzw. społeczny kontroler wypisał 20 wezwań do zapłaty miesięcznie. Emanowałem spokojem i kulturą, pomyślałem – dam sobie radę. Myślałem o dodatkowej pracy na trzy miesiące... a wyszło 20 lat.

Leszek Jek pracuje jako kontroler i... na rzecz swojej lokalnej społeczności. Jest radnym Rady Miejskiej w Skierniewicach, członkiem Komisji Kultury, Sportu i Współpracy z Zagranicą oraz przewodniczącym Komisji Budżetu i Finansów. Jest także pasjonatem biegania, maratończykiem. Czynnie działa w w stowarzyszeniu Klub Biegacza tRUCHt Maraton Skierniewice.

Przede wszystkim kontrolerzy są zwykłymi ludźmi. Mają rodziny, które często martwią się o ich bezpieczeństwo i razem z nimi – choć na odległość – przeżywają trudne, stresujące sytuacje. Pamiętajmy o tym, gdy następnym razem usłyszymy w autobusie czy tramwaju słowa: „Dzień dobry, bilety do kontroli".



Paweł

Moi bliscy nie denerwują się już tak, jak na początku, chociaż nadal, gdy dłużej nie wracam do domu, żona z córką dzwonią, by dowiedzieć się, czy nic mi się nie stało. Niepokoją się, ale rozumieją, że taki jest charakter pracy, którą wybrałem i z której – po tylu latach wciąż mogę to powiedzieć – jestem zadowolony. Rodzina mnie wspiera i daje mi siłę, a szczególnym powodem do dumy jest córka, która rewelacyjnie się uczy i należy do najlepszych uczniów w swojej szkole.



ABC KONTROLI BILETOWEJ...
CZYLI, CO PASAŻER WIEDZIEĆ POWINIEN



1 Czy kontroler biletów może wyprowadzić pasażera z autobusu lub tramwaju, żeby spisać jego dane i wystawić wezwanie do zapłaty?
Kontroler może zażądać opuszczenia pojazdu, gdy pasażer, który jedzie bez biletu, nie wniesie opłaty na miejscu ani nie okaże dokumentu tożsamości. Jeśli pasażer okaże dokument tożsamości, może odmówić opuszczenia pojazdu. Wtedy kontroler wystawia wezwanie w autobusie lub tramwaju. Na podstawie wezwania pasażer może kontynuować podróż tylko tym pojazdem **(Regulamin – rozdz. IV, par. 23, pkt 4)**.

2 Czy kontroler może żądać opłaty na miejscu? Czy może przyjąć od pasażera pieniądze?
Może. Zgodnie z **rozdz. IV, par. 23, pkt 1, pdpkt 3 Regulaminu,** w przypadku stwierdzenia braku ważnego biletu lub braku odpowiedniego dokumentu, kontroler wzywa do uiszczenia opłaty przewidzianej w taryfie. Jeśli pasażer zdecyduje się wnieść opłatę na miejscu, kontroler może przyjąć pieniądze za pokwitowaniem. W takiej sytuacji opłata dodatkowa jest mniejsza o 30 proc. (od 16.08.2011 – o 40 proc.).

3 Czy kontroler może zatrzymać pasażerowi kartę miejską?
W uzasadnionych przypadkach, kiedy kontroler stwierdzi, że bilet albo dokument uprawniający do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego jest podrobiony czy przerobiony, może zatrzymać bilet (lub dokument) za pokwitowaniem **(Regulamin – rozdz. IV, par. 24, pkt 1)**.

4 Czy kontroler musi mieć identyfikator ze zdjęciem w widocznym miejscu?
Identyfikator musi być widoczny dla pasażera. Znajdują się na nim następujące informacje: napis „Zarząd Transportu Miejskiego", numer identyfikacyjny kontrolera, zdjęcie, okres ważności dokumentu, zakres upoważnienia oraz pieczęć i podpis wystawcy **(Regulamin – rozdz. IV, par. 21)**.

5 Czy kontroler, na żądanie pasażera, musi się przedstawić z imienia i nazwiska?
Pasażer może poznać tylko informacje, które znajdują się na pierwszej stronie identyfikatora. Imię i nazwisko kontrolera znajduje się na odwrocie identyfikatora, którą kontroler może pokazać tylko policji lub straży miejskiej.

6 Co powinien zrobić pasażer, który uważa, że kontroler niesłusznie zabrał mu kartę miejską lub nałożył opłatę dodatkową?
Pasażer ma prawo odwołać się od decyzji. Odwołania są przyjmowane, wyłącznie w formie pisemnej, we wszystkich Punktach Obsługi Pasażerów ZTM. Można również przesyłać je pocztą na adres: ul. Żelazna 61, 00-848 Warszawa lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: windykacja@ztm.waw.pl. Złożenie odwołania nie wstrzymuje jednak terminu płatności.

7 Co powinien zrobić pasażer, który ma ważny imienny bilet na karcie miejskiej, ale nie miał jej przy sobie w chwili kontroli?
W takiej sytuacji należy zgłosić się do któregoś z Punktów Obsługi Pasażerów ZTM z ważnym biletem, w ciągu siedmiu dni kalendarzowych od dnia kontroli. Jeśli okaże się, że w momencie kontroli bilet rzeczywiście był ważny, opłata dodatkowa zostanie anulowana, a pasażer będzie musiał wnieść tylko opłatę manipulacyjną.

8 Co powinien zrobić pasażer, który chciałby złożyć skargę na kontrolera biletów?
Skargę można złożyć wyłącznie w formie pisemnej. W skardze koniecznie należy umieścić imię i nazwisko (lub nazwę) oraz adres zamieszkania lub zameldowania wnoszącego. Skargę można złożyć w Punktach Obsługi Pasażerów ZTM, przesłać pocztą lub drogą e-mailową przez formularz kontaktowy na stronie www.ztm.waw.pl.



Podstawą prawną działań kontrolerów jest, wprowadzony uchwałą Rady m.st. Warszawy, Regulamin Przewozu Osób i Bagażu środkami lokalnego transportu zbiorowego w m.st. Warszawie (uchwała nr XXX/596/2004 Rady Miasta Stołecznego Warszawy z 13 maja 2004 roku). Część zagadnień opisanych jest także w Ustaleniach dodatkowych do Taryfy Przewozowej.

IM MNIEJ DOSŁOWNE – TYM TRWALSZE



MARCIN BRONICKI JEST GRAFIKIEM W DZIALE PROMOCJI ZTM. OD 10 LAT ZAJMUJE SIĘ ZAWODOWO GRAFIKĄ.



Po co nowe logo ZTM?
Zmiana nie była konieczna, ale należało ją wprowadzić, gdyż stare logo nie spełniało podstawowych założeń, które powinno spełniać każde logo.

Czyli jakich?
Na przykład nie dało się go dokładnie odwzorować za pomocą jednego koloru (tak, aby nic nie straciło z pierwotnego kształtu), dlatego że składało się z bardzo wielu elementów. Małej syrenki, cieniutkich kreseczek, dużego wypełnienia. Poza tym było mniej czytelne, od tego, które wprowadzamy.

Proszę przekonać Czytelników, że to logo jest spójne z ideą masowego transportu, przemieszczania się, misją ZTM-u.
Nie jest - bo im mniej będzie dosłowne, tym trwalsze i dłużej utrzyma swój charakter. Logo powinno być jak najprostsze. Miłośnicy komunikacji miejskiej zapewne chcieliby logotypu zawierającego symbole związane z każdym rodzajem środka transportu, pokazujące przy tym prędkość, pasy, jezdnie i przystanki. Tego się nie da zrobić.

Może należało zrobić sondę wśród mieszkańców, przedstawiając np. trzy różne koncepcje.
Oddając głos społeczeństwu wybrany zostałby znak dosłowny i oczywisty, ulegający trendom, a przez to mniej ponadczasowy. Chciałem tego uniknąć.

Czy przy projektowaniu loga zaczął Pan od kartki, kresek, wzorów czy od razu projekty powstawały w komputerze?
Rysuje się przede wszystkim na kartce i tak powstawały pierwsze schematy i typografia nowego loga ZTM. Sam proces tworzenia loga zaczyna się od







mapy myśli, czyli rysowania skojarzeń, np. od słowa „transport" może pojawić się dopiero w trzecim stopniu skojarzeń (rysuję najpierw ulicę, zawężając przejście dla pieszych, a potem zebrę na ulicy). Często efekt jest niewidoczny, dopóki nie rozrysuje się schematu.

Potem zaznacza się najistotniejsze słowa, które są plastyczne i zaczyna się projektowanie samego logotypu. Schemat czcionki miałem wcześniej w głowie, np. jak powinno wyglądać „m". Sama czcionka została najpierw narysowana, a potem w programie komputerowym dopasowana. Została przerobiona na potrzeby naszego logo z istniejącej w komputerze, ale z uwzględnieniem projektu na kartce.

Ten znak początkowo miał być czerwoną kropką, z napisem w środku. Jako punkt.

To miało być koło?
Pierwotnie tak, gdyż założeniem podstawowym była proporcjonalność znaku umożliwiająca wpisanie go w kwadrat, tak by każda strona logotypu dotykała krawędzi. Takie logo łatwiej wykorzystywać. Natomiast cała reszta kreacji odbywała się na komputerze. Sprawdzałem, która linia ma być cieńsza, a która grubsza.

Linia tej czcionki?
Tak, każde wycięcie, każde światło jest również odbierane, jako część loga. W logu Fedex mało kto dostrzega, że jest tam strzałka na białym tle pomiędzy literą E a X. Na podobnej zasadzie w naszym logotypie wprowadziłem miecz z podniesioną ręką – symbolicznie nawiązując tym do syrenki warszawskiej. Mimo tego rozwiązania logo jest zwarte i ma swoją ciągłość.

Dodatkowo, logo ZTM będzie umieszczane w prawym górnym rogu, tak by osoba stojąca 30 metrów od plakatu rozpoznała, że to nasz plakat.

A dlaczego po prawej, a nie lewej stronie?
Zgodnie z zasadami ergonomii, czytamy od lewej do prawej strony i w pierwszej kolejności patrzymy na lewy górny punkt. Czerwone logo z prawej strony skupia uwagę i przy tej zmianie spowoduje, że będzie bardziej zapamiętane. Celowo nie chciałem umieszczać go schematycznie.

Kwadrat nie jest jedyną formą, której będziemy się trzymać. Będzie wersja z kwadratem i bez kwadratu. Te dwie wersje będą faktycznie równorzędne. Będzie można je stosować dowolnie. Czasem czerwony kwadrat wygląda po prostu źle i żeby dopuścić możliwość wykorzystania innego loga ten kwadrat jest czymś opcjonalnym. Np. nowe logo na kasownikach będzie bez kwadratu.

W logotypie zabrakło żółtego koloru, koloru Warszawy.
Wcale nie pozbyliśmy się tego koloru, gdyż nowe logo w kolorze czerwonym będzie mogło być nakładane na żółte tło (np. na kasownikach), przez co „obcowanie" tych kolorów będzie stale obecne. Można je wykorzystywać nakładając na każdy kolor tła, także pstrokatego, dlatego, że logo jest w kwadracie, tzn. znak jest w tym kwadracie bezpieczny. Kolor loga i kolor tego kwadratu mogą być dowolne. Jeśli będziemy wspierać akcję ekologiczną to może być, np. zielone.

Dlaczego czerwony jest podstawowym kolorem w logotypie?
To kolor dynamizmu, przykuwający uwagę, a my chcemy ją przykuwać. Chcąc trzymać się „kolorów warszawskich" wybrany został właśnie czerwony, jako czytelniejszy od żółtego.

Dla starszych pasażerów to może być nie do przyjęcia.
Moim zdaniem będzie nawet lepiej przyjęte przez starszych pasażerów, dlatego że jest to klasyczny logotyp. Nie jest to logo w trendach Web 2.0, nie ma tutaj blasków, cieni, 3D. Obecnie loga są tworzone na zupełnie innych zasadach niż 20 lat temu.

Jakie są cechy dobrego logotypu?
Znak powinien być najprostszy. I możliwy do przedstawienia za pomocą jednego koloru – dodatkowa zaleta to tańszy druk, gdyż wystarczy zastosować jeden kolor. Jeśli logo jest zbliżone proporcjami jeden do jednego (szerokość – wysokość) to dużo łatwiej umieścić je na wszelkich materiałach graficznych. Logotypy są różne – pionowe i poziome. Trudno się nimi manewruje, dlatego najlepiej, by właśnie logo miało rozmiar 1 do 1. Kolejny element to możliwość odtworzenia sche-

matycznie tego znaku - z pamięci, w czasie krótszym niż 30 sekund - przez osobę, która go poznała wcześniej. Dlaczego to jest ważne? Codziennie rano, w drodze do pracy, widzimy ok. 50 różnych znaków graficznych. Zapamiętujemy z tego 2 - te najprostsze, a nie te złożone.

Co było dla Pan inspiracją?
Najbardziej logo CNN, gdyż to znak będący wzorem dobrego znaku. Od tego wyszedłem, gdyż zawiera elementy, które sam chciałem uzyskać – da się go jednym „machnięciem" ręki narysować. Również CN – kanadyjskie koleje narodowe, których logo powstało ok. 50 lat temu.



Pojawiły się argumenty, że nie jest zrozumiałe odejście od kwadracików w dotychczasowej linii graficznej, widocznych m.in. na biletach.
Wręcz przeciwnie – przy kwadratach zostaliśmy, tylko 6 kwadratów zostało zastąpionych jednym. Tamte kwadraciki zostało zmienione nie dlatego, że były złe, tylko dlatego że nie pasowały do naszej szaty graficznej.

Wraz z nowym logiem pojawiają się nowe wzory biletów. Czym się charakteryzują?
Przede wszystkim prostotą i łatwością ich rozróżniania. Moim marzeniem jest sytuacja, kiedy za rok podchodząc do kiosku będzie można powiedzieć „poproszę czerwone pół" i pani w kiosku zrozumie, że chodzi o bilet jednorazowy, ulgowy, ważny w 1. strefie.

Czerwony bilet jest w przypadku 1. strefy, a pomarańczowy w 2. strefie. Dlaczego?
To są bilety najbardziej znane w każdym mieście i powinny mieć kolor najbardziej zbliżony do koloru podstawowego logo. Natomiast te kolory robią się coraz „chłodniejsze", im ważność biletu jest dłuższa.

Zaletą nowych biletów są również napisy w języku angielskim, co będzie szczególnie pomocne dla obcokrajowców, przyjeżdżających do Warszawy. Ponadto - mimo podobnego wzoru - są w różnych kolorach, dzięki czemu łatwiej je rozróżnić ze względu na rodzaj. Różnią się przez to od siebie w sposób, który da się opisać werbalnie. Jasnopomarańczowy, ciemnopomarańczowy itp.

Ale tych kolorów jest dużo...
Osoby, które poruszają się komunikacją po Warszawie zazwyczaj korzystają z tego samego rodzaju biletu. Dla nich zapamiętanie jednego czy dwóch kolorów nie będzie problemem. Nowe bilety będą też prostsze do rozróżniania dla kontrolerów, gdyż na pierwszy rzut oka będzie on wiedział, czy jest to bilet normalny czy ulgowy.

Na nowych wzorach biletów zostało wprowadzone rozróżnienie na bilety normalne i ulgowe. Na czym ono polega?
Bilety ulgowe powinny wizualnie kojarzyć się z czymś lżejszym, stąd nie są jednolicie wypełnione kolorem, tylko logo w nich występuje na białym podlewie z delikatnym mikrodrukiem, choć z daleka wydaje się, że jest to poddruk biały, czyli lżejszy. Dzięki łatwiej je rozróżnić.

Kolejnym wyróżnikiem jest podkreślenie pierwszej i drugiej strefy, gdzie dwójka jest największym elementem na całym bilecie. Dlaczego?
Kupując bilet na strefę 1.i 2.,chodzi przede wszystkim o strefę 2. Jest to coś, co jest dodatkiem do strefy 1. Stąd, żeby ułatwić ich rozróżnienie dwójka jest spora. Będzie miały także inne kolory.